Redemittel zum Telefonieren – Allgemein

ein Telefongespräch annehmen	**sich als Anrufer vorstellen**
• Breitenbach KG, Einkauf, Gottfried Schmitt am Apparat. (Was kann ich für Sie tun?) • Breitenbach AG, Zentrale. Guten Tag. • Vornweg&Co, Helmut Fischer. Grüß Gott. • Guten Tag, hier ist Firma Maibach & Söhne, Papierverarbeitung, mein Name ist Edwin Huber. • Vorzimmer des Vorstandsvorsitzenden Dr. Herzfeld, Britta Droste. • Schmitt, Apparat Stalke. • Apparat von Herrn Stalke. • Neumannn GmbH, Kleinert am Apparat, • Huber. • Eva Kleinert.	• Hier Vollmer, Energos GmbH, guten Morgen. Warum ich anrufe: ... / Ich rufe wegen ..... an. • Hier spricht Rainer Vollmert. • Energos GmbH, Graf. Guten Tag, Herr Stirner - einen Augenblick bitte - ich verbinde Sie mit der Leiterin unserer Forschungsabteilung, Frau Dr. Grünbaum. • Energos Gmbh, Werner Graf. Entschuldigung, ich hätte noch eine Frage bezüglich ... • Guten Tag, Werner Graf hier, ich wollte eigentlich Herrn Stalke sprechen. • Mein Name ist Graf von der Firma Hunzinger. • Werner Graf, guten Tag. • Guten Tag, Werner Graf; Ich spreche aus Australien

sich den Namen wiederholen/buchstabieren lassen, **nachfragen bei Nichtnennung des Namens**	**den Namen wiederholen/ buchstabieren**
• Ich habe Ihren Namen leider nicht (richtig) verstanden. • Könnten Sie mir bitte noch mal Ihren Namen sagen? • Könnten Sie Ihren Namen noch einmal wiederholen, die Verbindung ist sehr schlecht. • Wie war der Name? • Wie bitte? • Könnten Sie mir Ihren Namen bitte buchstabieren? • Könnten Sie das bitte buchstabieren? • Darf ich Sie noch (einmal) um Ihren Namen bitten? • Wer spricht bitte? / Wie ist Ihr Name, bitte? • Darf ich Sie um Ihren Namen bitten? • Entschuldigung, ich bin gehalten, Anrufer namentlich weiterzuleiten.	• Schulz, Herbert Schulz. • Zöbelmann, wie „Zobel“, das Tier, aber mit Umlaut, und dann „mann“ am Ende. • Erich Brandt, Brandt mit „dt“ am Ende. • Thomas Matuczek, Matuczek mit „c“ und „z“. • Elvira Meindl, „M“ wie „Martha“, „E“ wie „Erich“, „I“ wie „Ida“, „N“ wie „Norbert, „D“ wie „Dora“ und „L“ wie „Ludwig.

Redemittel zum Telefonieren – Allgemein

richtige Verbindung bestätigen oder verneinen	fragen, ob man richtig verbunden ist
• Nein, tut mir Leid. Da haben Sie sich wohl verwählt. • Nein, hier ist nicht die Firma Eurotec. Dies ist ein Privatanschluss. • Nein, Sie sprechen mit der Personalabteilung. • Nein, mit Heiner Gerhart, Herr Schmidt ist unter der Nummer ... zu erreichen. • Nein, da sind Sie wohl falsch verbunden worden. (Welche Nummer haben Sie denn gewählt?) • Nein, Sie müssen sich da bei der Vorwahl vertan habe. Dies ist eine Telefonnummer in Berlin. • Ja, am Apparat. • Ja, Sie sprechen mit Eva Kleinert. Was kann ich für Sie tun?	• Ist dort die Firma Breitenbach? Spreche ich mit Herrn/Frau Schmitt? • Bin ich hier richtig bei der Neumann GmbH? • Bin ich mit Herrn Schmitt verbunden? • Spreche ich mit Frau Kleinert? • Bin ich mit dem Vertrieb der Firma Vornweg & Co verbunden? • Haben Sie nicht die 32 12 346 in Stuttgart?

Entschuldigung für die falsche Verbindung annehmen	sich für die falsche Verbindung entschuldigen
• Macht (doch) nichts. • Ach, das ist doch nicht schlimm. • Ich bin das schon gewohnt. Das passiert häufiger. • Kein Problem.	• Entschuldigen Sie bitte. Ich muss mich wohl verwählt haben. • Entschuldigung. Ich hoffe, ich habe Sie nicht gestört. • Entschuldigung, da hat man mich wohl falsch verbunden. • Entschuldigen Sie bitte, da hat man mir wohl die falsche Nummer gegeben.

nach dem Anliegen fragen	eine Person am Telefon verlangen
• Was kann ich für Sie tun? • Mit wem möchten Sie sprechen? • In welcher Angelegenheit rufen Sie an? • Ist Frau Kleinert der Sachverhalt bekannt? • Mit welcher Abteilung möchten Sie verbunden werden?	• Ich würde gerne Herrn/Frau Stirner sprechen. • Ich hätte gern mit Frau Stirner von/aus der Finanzbuchhaltung gesprochen. • Hätten Sie die Freundlichkeit / wäre es möglich, mich mit Herrn Stalke zu verbinden? • Ist Frau Hermanns vom Service vielleicht zu sprechen? • Könnten/Würden Sie mich mit Herrn/Frau Herrmanns verbinden? • Ich möchte gerne noch einmal mit dem Herrn sprechen, der für die Pressearbeit zuständig ist. Sein Name fällt mir leider im Moment nicht ein. • Könnten Sie es noch einmal bei Herrn Stalke versuchen? • Könnten Sie noch einmal versuchen, mich mit Herrn Stalke zu verbinden? Es ist wirklich dringend.

Redemittel zum Telefonieren – Allgemein

mit dem gewünschten Gesprächspartner verbinden	**für die Vermittlung danken**
• Einen Augenblick bitte, ich verbinde. • Einen Moment bitte, ich verbinde Sie. • Ich versuche, Sie zu verbinden. • Bleiben Sie bitte dran / am Apparat. • Bleiben Sie bitte in der Leitung, ich stelle Sie (jetzt) durch.	• Vielen Dank. • Danke (schön). • Nett von Ihnen. • Herzlichen Dank (für Ihre Bemühungen).

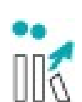
Ein vermitteltes Gespräch entgegennehmen	**das Gespräch mit der vermittelten Person beginnen**
• [*ja, bitte stellen Sie jetzt Herrn Brandt durch*] Hier Huber - Guten Morgen, Herr Brandt. • Was kann ich für Sie tun? • Worum geht es? • Was liegt Ihnen auf dem Herzen? • Wie geht es Ihnen? Wir haben ja schon lange nicht mehr miteinander gesprochen. • Schön, dass Sie anrufen. Ich wollte es auch schon bei Ihnen versuchen. • Vielen Dank für Ihren Anruf/Rückruf. Ich hoffe, es ist alles gut gelaufen • Ich hoffe, Sie hatten einen schönen Urlaub. • Huber. • Am Apparat.	• Guten Morgen, Herr Huber. • Schön, dass ich Sie erreiche. • Prima, dass ich Sie endlich an der Strippe habe (sehr salopp !!!) • Ich rufe an wegen des Problems mit ... • Ich wollte mich danach erkundigen, ob/wie ... • Haben Sie meine SMS erhalten? • Wie steht es mit ... • Es geht um / Es handelt sich um .. • Es geht um Folgendes: ... • Ich hätte gern gewusst, ob/wie .. . • Ich hätte gerne Auskünfte über …

Auskunft, wenn der Gesprächspartner nicht zu erreichen ist	**um Information bitten, wann und wie der Gesprächspartner zu erreichen ist**
• Tut mir Leid, Dr. Herzfeld - ist nicht im Haus/ (heute) außer Haus, - dienstlich unterwegs. - auf einer Dienstreise / im Urlaub. • Tut mir Leid, - da ist gerade besetzt. - da wird gerade gesprochen. - da hebt momentan keiner ab. - Herr Schmitt spricht gerade. - Herr Schmidt ist gerade in einer Besprechung. - ist gerade zu Tisch. - sein/ihr Handy ist nicht an. • Frau Kleinert ist (voraussichtlich erst) - morgen ab 9:00 Uhr wieder erreichbar. - am 16.05 / am Dienstag wieder zurück.	• Wann ist Herr Dr. Herzfeld wieder zu erreichen? • Könnten Sie mir vielleicht sagen, wann Dr. Herzfeld wieder von der Dienstreise zurück ist. • Können Sie mir vielleicht seine Handynummer geben? • Herr Dr. Herzfeld und ich kennen uns gut / sind befreundet. Könnten Sie mir vielleicht seine private Nummer geben? – Ich habe sie leider verlegt. • Ist abzusehen, wann die Besprechung beendet sein wird? • Ab wann dürfte er denn wieder da / in seinem Büro sein?



Redemittel zum Telefonieren – Allgemein

Weitere Vorgehensweise klären, wenn der Gesprächspartner nicht zu erreichen ist. (Angerufener)	**Weitere Vorgehensweise klären, wenn der Gesprächspartner nicht erreichbar ist. (Anrufer)**
• Könnten Sie sich einen Moment gedulden, - ich werde es noch einmal versuchen. - ich versuch es noch einmal auf der anderen Leitung.	• Könnten Sie ihm/ihr bitte etwas ausrichten? • Er/Sie möchte bitte zurückrufen.
• Möchten Sie es gleich selbst noch einmal erneut versuchen oder möchten Sie kurz warten?	• Ich warte. • Ich rufe besser später noch einmal an. • Ich bin selbst im Moment ein wenig unter Zeitdruck und probiere es lieber später selbst noch einmal. • Ich rufe in einer Stunde noch einmal an.
• Sie können Frau Kleinfeld auf ihrem Handy erreichen. Die Handynummer ist ...	
• Ich gebe Ihnen seine/ihre Durchwahlnummer: Das ist die 69 67 770, mit der Vorwahl 0151. • Frau Kleinfeld hat die Durchwahl 233 und dann statt der 0 die 337.	• Können Sie mir bitte die Durchwahl geben?
• Ja, gerne. Was darf ich für Herrn Dr. Herzfeld notieren?	• Kann ich vielleicht eine Nachricht hinterlassen? • Könnten Sie Herrn Dr. Herzfeld eine Nachricht hinterlassen**?**
• Was kann ich ihm/ihr ausrichten? • Ich werde es ausrichten • Ich lege ihm eine/die Nachricht auf den Schreibtisch.	• Er/Sie möchte bitte zurückrufen. • Sagen Sie Frau Kleinert einfach, dass ich sie sprechen möchte, sie weiß dann schon Bescheid. • Sagen Sie ihr doch bitte, dass .. • Richten Sie ihr bitte aus, dass ...
• Kann ich ihm/ihr etwas ausrichten? • Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?	• Nein, das ist privat, ich versuche es heute Abend bei ihr zu Hause. • Nein, danke. Das möchte ich ihr persönlich sagen. • Nein, das ist nicht so wichtig.
• (Um wie viel Uhr) kann Dr. Herzfeld Sie zurückrufen? • Können wir Sie zurückrufen?	• Um 16:30 Uhr. • Ich gebe Ihnen lieber auch noch die Nummer meines Handys, denn ich bin heute ziemlich viel unterwegs.
• Es wäre möglich, dass Herr Veitner Ihnen in dieser Angelegenheit auch weiterhelfen kann. • Herr Veitner macht die Urlaubsvertretung für Frau Kleinert. Darf ich Sie mit ihm verbinden?	• Wer ist denn (sonst noch) zuständig?
• Hinterlassen Sie ihm/ihr eine Nachricht auf der Mailbox oder schicken Sie ihm/ihr eine SMS.	• Kann ich vielleicht ein Fax schicken?

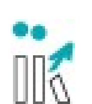


Redemittel zum Telefonieren – Allgemein

auf Zeit/Termindruck hinweisen	**Einverständnis erklären**
• Entschuldigen Sie, ich erhalte gerade einen dringenden Anruf auf der anderen Leitung. Könnten Sie kurz dranbleiben? • Ich bin gerade in einer Besprechung / Ich habe gleich einen Termin. - Kann ich Sie (später) zurückrufen?` • Ich rufe Sie morgen noch einmal an. • Ich rufe Sie heute noch zurück.	• Kein Problem, ich warte. • Ja, kein Problem. Meine Nummer haben Sie ja. • Gut, dann bis morgen.

auf inhaltliche Verständnisprobleme hinweisen	**auf akustischen oder technische Verständnisprobleme hinweisen**
• Entschuldigung, das habe ich nicht verstanden / nicht ganz mitbekommen. • Also, wenn ich Sie richtig verstanden habe,... • Habe ich Sie richtig verstanden: …? • Entschuldigung: Mein Spanisch ist leider nicht so gut. • Da haben Sie mich vielleicht falsch verstanden: ... • Ich meinte nicht …, sondern … • Da haben wir uns, glaube ich, missverstanden.	• Die Leitung ist sehr schlecht. Ich kann Sie kaum verstehen. • Könnten Sie bitte etwas lauter / deutlicher / langsamer sprechen? • Das habe ich akustisch nicht verstanden. • Könnten Sie das bitte buchstabieren? • Hallo, sind Sie noch dran? • Hier bin ich wieder. Wir sind eben getrennt worden. • Irgendwie war die Leitung weg. Könnten Sie noch einmal wiederholen , was Sie nach „…“ gesagt haben? • Könnten Sie das Letzte bitte noch einmal wiederholen? • Die Verbindung ist sehr schlecht. Könnten Sie bitte noch einmal anrufen? • Können Sie es später noch einmal versuchen? • Der Akku von meinem Handy ist fast leer. Ich rufe Sie besser später noch einmal an.

Ergebnisse des Gesprächs bestätigen und geplante Schritte nennen	**Ergebnisse des Gesprächs festhalten**
• Stimmt. / Genau. • Richtig. Ich schicke Ihnen meine Gesprächsnotizen später auch noch mal per Fax. • Ich kümmere mich gleich darum. • Ich werde mich persönlich dafür einsetzen. • Sie können sich darauf verlassen, dass ... • Ich prüfe das und melde mich dann wieder bei Ihnen.	• Darf ich das noch einmal zusammenfassen? • Ich fasse das zur Sicherheit noch einmal zusammenfassen: ... • Ich fasse zusammen:… • Wir können also festzuhalten: … • Ich wiederhole noch einmal: … • Verbleiben wir also folgendermaßen: ... • Also, ich habe mir jetzt notiert: ...



Redemittel zum Telefonieren – Allgemein

das Gespräch beenden (Angerufener)	das Gespräch beenden (Anrufer)
• Gern geschehen. • Keine Ursache. • Schon in Ordnung. • Danke für den / Ihren Anruf. • Falls Sie noch Fragen haben, rufen Sie bitte wieder an! • Grüßen Sie Ihren Mann von mir. • Auf Wiederhören.	• Vielen Dank für Ihre Auskünfte. Sie haben mir wirklich sehr weitergeholfen. • Danke für die Auskunft / für Ihre Hilfe. • Ich danke Ihnen herzlich für die Informationen. • Haben Sie vielen Dank. Darf ich Sie bei weiteren Fragen nochmals anrufen? • Vielen Dank und auf Wiederhören. • Auf Wiederhören. • Tschüs. / Bis bald. (nur wenn man den Gesprächspartner sehr gut kennt !!!)

Ansagen auf dem Anrufbeantworter	Nachrichten auf dem Anrufbeantworter hinterlassen
• Guten Tag. • Sie sind verbunden mit dem Anrufbeantworter/ der Mailbox von Eva Kleinert. • Leider bin ich zurzeit nicht erreichbar. • Bitte hinterlassen Sie nach dem Signalton eine Nachricht. • Ich rufe Sie baldmöglichst/umgehend zurück.	• Guten Tag. • Hier spricht Werner Graf von der Firma Hunzinger • Mein Name ist Werner Graf – von der Firma Hunzinger. • Könnten Sie mich bitte im Laufe des Tages zurückrufen? • Könnten Sie mich, wenn es möglich ist, noch heute kurz zurückrufen. Ich bin bis 18:30 Uhr im Büro unter der Nummer 0223/ 24 56 78 erreichbar. • Ich müsste Sie dringend wegen ... sprechen. • Meine Telefonnummer lautet: 0223/ 24 56 78. • Außerhalb der Bürozeiten bin ich auch über Handy erreichbar. Die Nummer ist: 0174 / 54 31 820 • Ich möchte den Termin am 8.07. bestätigen.